



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ  
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ Β΄

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ  
ΕΞ. ΕΠΕΙΓΟΝ -ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ

Αθήνα, 3 Ιουνίου 2015  
Αριθ. Πρωτ.: Δ.ΟΡΓ.Β.1075572ΕΞ2015

Ταχ. Δ/ση : Λεωχάρους 2  
Ταχ. Κωδ. : 101 84 ΑΘΗΝΑ  
Πληροφορίες : Φωτεινή Στάππα  
Τηλέφωνο : 210 - 33.11.291  
FAX : 210 - 32.30.829

**ΘΕΜΑ:** «Σύσταση, συγκρότηση και ορισμός μελών Υποστηρικτικής Ομάδας Εργασίας στην Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομικών, για την επιλογή δύο (2) τουλάχιστον διαδικασιών παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον καθορισμό προδιαγραφών ποιότητας και λειτουργίας (service standards) σε αυτές».

**Α Π Ο Φ Α Σ Η**  
**Η ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ**  
**ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) Των άρθρων 89 και 128 του π.δ. 284/1988 (Α΄ 128) «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει και του άρθρου 128 του π.δ. 111/2014.

β) Του άρθρου 34 του ν. 1914/1990 (Α΄ 178) «Εκσυγχρονισμός και ανάπτυξη του δημόσιου τομέα και της κεφαλαιαγοράς, φορολογικές ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις», σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 13 του ν. 2346/1995 (Α΄ 220) «Δαπάνες κίνησης των μετακινουμένων προσώπων με εντολή του Δημοσίου εντός και εκτός της Επικράτειας για εκτέλεση υπηρεσίας και άλλες διατάξεις».

γ) Της υποπαραγράφου Ε2 της παραγράφου Ε΄ του άρθρου πρώτου του ν. 4093/2012(Α΄222) «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής

Στρατηγικής 2013-2016 – Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει.

δ) Της αριθ. Δ6Α 1058824 ΕΞ2014/8-4-2014 (Β' 865, 1079 και 1846) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Ανακαθορισμός της εσωτερικής διάρθρωσης και των αρμοδιοτήτων οργανικών μονάδων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών και μετονομασία ορισμένων από αυτές», όπως συμπληρώθηκαν, τροποποιήθηκαν και ισχύουν.

ε) Του π.δ. 111/2014 (Α' 178) «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

στ) Των άρθρων 13 έως 15 του ν. 2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις».

ζ) Του άρθρου 17 του ν. 3205/2003 (Α' 297) «Μισθολογικές ρυθμίσεις λειτουργών και υπαλλήλων του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α., μονίμων στελεχών των Ενόπλων Δυνάμεων και αντιστοίχων της Ελληνικής Αστυνομίας, του Πυροσβεστικού και Λιμενικού Σώματος και άλλες συναφείς διατάξεις», όπως αντικαταστάθηκε από τις διατάξεις του άρθρου 7 του ν. 3833/2010 (Α' 40) «Προστασία της Εθνικής Οικονομίας-Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση της δημοσιονομικής κρίσης» και του άρθρου 21 του ν. 4024/2011 (Α' 226) «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολογιο-βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015», όπως ισχύει.

2. Την αριθ. Δ6Α 1015213 ΕΞ 2013/28-1-2013 (Β' 130 και 372) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού Οικονομικών «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», όπως συμπληρώθηκε και ισχύει.

3. Το γεγονός ότι, από τις διατάξεις της απόφασης αυτής, δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού.

## ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

Α. Συνιστούμε στην Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομικών, Υποστηρικτική Ομάδα Εργασίας για την επιλογή δύο (2) τουλάχιστον διαδικασιών παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον καθορισμό προδιαγραφών ποιότητας και λειτουργίας (service standards) σε αυτές.

**Β. α)** Συγκροτούμε την παραπάνω Ομάδα Εργασίας και ορίζουμε ως Συντονιστή και μέλη αυτής τους κατωτέρω υπαλλήλους υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε., ως εξής:

**1)** Ιωάννη Λέντα, υπάλληλο με βαθμό Γ', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στο Γραφείο Υποστήριξης του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού, ως Συντονιστή.

**2)** Βασιλεία Τσαούσογλου, υπάλληλο με βαθμό Β', του κλάδου ΠΕ Τελωνειακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Δασμολογικών Θεμάτων και Τελωνειακών Οικονομικών Καθεστώτων της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.), ως μέλος.

**3)** Εμμανουήλ Μαλούκο, υπάλληλο με βαθμό Β', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Οργάνωσης, της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού, ως μέλος.

**4)** Κορίνα Αυλωνίτη, υπάλληλο με βαθμό Δ', με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, της ειδικότητας (ΠΕ) Εφοριακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Οργάνωσης, ως μέλος.

Σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος ενός από τα τακτικά μέλη με α/α 3 και 4, τους αναπληρώνει ο Λάζαρος Μέμος, υπάλληλος με βαθμό Γ' του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην ίδια Διεύθυνση.

**5)** Θεοδώρα Μαχαίρα, υπάλληλο με βαθμό Δ', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στο Γραφείο Υποστήριξης του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης, ως μέλος.

**6)** Ελένη Μπαζιάνου, υπάλληλο με βαθμό Δ', του κλάδου ΠΕ Τελωνειακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ., ως μέλος.

**7)** Αικατερίνη Μπάκα, υπάλληλο με βαθμό Δ', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών που υπηρετεί στην Διεύθυνση Οργάνωσης, ως μέλος, με αναπληρώτρια την Ιωάννα Ράνιου, υπάλληλο ίδιου βαθμού, του κλάδου ΠΕ Τελωνειακών, που υπηρετεί στην ίδια Διεύθυνση.

**8)** Χρυσάνθο Πελεκάνο, υπάλληλο με βαθμό Δ', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων Δ.Ο.Σ., ως μέλος.

**9)** Ελένη Σμπόνια, υπάλληλο με βαθμό Δ', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην Δ.Ο.Σ., ως μέλος.

**10)** Ευαγγελία Τερζάκου, υπάλληλο με βαθμό Δ', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών, ως μέλος.

11) Ανθή Καραγιάννη, υπάλληλο με βαθμό Ε', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στο Γραφείο Υποστήριξης του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού, ως μέλος.

12) Στυλιανή Λαμπροπούλου, υπάλληλο με βαθμό Ε', του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού, ως μέλος.

13) Πελία Λυμπερόπουλο, υπάλληλο με βαθμό ΣΤ' του κλάδου ΠΕ Εφοριακών, που υπηρετεί στην Διεύθυνση Οργάνωσης, ως μέλος, με αναπληρωτή τον Δημήτριο Αθανασιάδη, υπάλληλο με βαθμό Ε', του ίδιου κλάδου, που υπηρετεί στην ίδια Διεύθυνση.

Χρέη Γραμματέα της Ομάδας Εργασίας θα εκτελεί το μέλος που θα ορίσει ο Συντονιστής αυτής.

Γ. Έργο της Ομάδας Εργασίας είναι η υποστήριξη της Διεύθυνσης Οργάνωσης της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού για την επιλογή, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, δύο (2) τουλάχιστον διαδικασιών παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, επί των οποίων θα καθορισθούν προδιαγραφές ποιότητας και λειτουργίας (service standards) και για τον καθορισμό αυτών.

Στα πλαίσια της υλοποίησης του έργου της, η Ομάδα Εργασίας θα προβεί στις παρακάτω ενέργειες, οι οποίες κατανέμονται σε φάσεις, ως εξής:

**α) Φάση 1η (έως 16/6/2015): Μελέτη βέλτιστων πρακτικών:**

Αρχικά η Ομάδα θα μελετήσει τις διεθνείς και ευρωπαϊκές βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των προδιαγραφών ποιότητας και λειτουργίας (service standards) και θα εντοπίσει στοιχεία, τα οποία θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στην περίπτωση των διαδικασιών των υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων( Γ.Γ.Δ.Ε).

**β) Φάση 2η (17/6/2015 έως 12/9/2015): Μελέτη υφιστάμενης κατάστασης:**

Στην συνέχεια, η Ομάδα θα εξετάσει την υφιστάμενη κατάσταση για τις διαδικασίες των υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε και θα εντοπίσει:

α) τυχόν υφιστάμενες προδιαγραφές ποιότητας και λειτουργίας, οι οποίες πιθανόν έχουν καθορισθεί τυπικά ή άτυπα (όπως, ενδεικτικά, βάσει εγχειριδίου, κανονισμού λειτουργίας, ΠΟΛ, άτυπων γραπτών οδηγιών ή

προφορικών κατευθύνσεων που έχουν δοθεί για την διεκπεραίωση μιας διαδικασίας), καθώς και

β) διαδικασίες παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, στις οποίες θα μπορούσαν να τεθούν προδιαγραφές ποιότητας και λειτουργίας, είτε αυτές εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση της ίδιας φάσης, είτε πρόκειται για διαδικασίες στις οποίες δεν έχουν τεθεί μέχρι στιγμής τέτοιες προδιαγραφές, με οποιοδήποτε τρόπο.

**γ) Φάση 3η (14/9/2015 έως 30/9/2015): Επιλογή διαδικασιών για τον καθορισμό προδιαγραφών ποιότητας και λειτουργίας:**

Η Ομάδα, σε συνεργασία με την Προϊσταμένη της Διεύθυνσης Οργάνωσης θα επιλέξει μεταξύ των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, για τις οποίες έχει εντοπίσει ότι θα μπορούσαν να τεθούν προδιαγραφές ποιότητας και λειτουργίας (Φάση 2η, υπό στοιχείο β'), τουλάχιστον δύο (2) διαδικασίες, στις οποίες θα τεθούν αντίστοιχες προδιαγραφές (service standards).

Εάν οι διαδικασίες που θα επιλεγούν δεν είναι καταγεγραμμένες, η Ομάδα θα συντάξει σχετικό ενημερωτικό σημείωμα προς την Διεύθυνση Οργάνωσης, προκειμένου αυτή να ζητήσει την καταγραφή τους από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, σε συνεργασία με την Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικής Διοίκησης και τους Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων ή των Αυτοτελών Υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που η επιλεγμένη διαδικασία δεν είναι καταγεγραμμένη, το χρονοδιάγραμμα της 3ης Φάσης παρατείνεται κατά δεκαπέντε (15) ημέρες, προκειμένου να καταγραφεί αυτή.

**δ) Φάση 4η (1/10/2015 έως 16/11/2015): Πρόταση για τον καθορισμό προδιαγραφών ποιότητας και λειτουργίας:**

Η Ομάδα Εργασίας, αξιοποιώντας τα στοιχεία που προέκυψαν από την υλοποίηση των προηγούμενων φάσεων του έργου, θα συντάξει πρόταση καθορισμού προδιαγραφών ποιότητας και λειτουργίας (service standards) στις επιλεγμένες διαδικασίες παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, την οποία θα υποβάλει στην Διεύθυνση Οργάνωσης της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, για τις περαιτέρω ενέργειες.

Σε περίπτωση παράτασης του χρονοδιαγράμματος της 3ης Φάσης κατά δεκαπέντε (15) ημέρες, μεταφέρεται η ημερομηνία έναρξης της 4ης Φάσης, η οποία διαρκεί από 15/10/2015 έως 16/11/2015.

Δ. Στα πλαίσια του έργου της, επίσης, η Ομάδα Εργασίας:

α) δύναται να συνεργάζεται με άλλες Ομάδες Εργασίας ή Έργου της Γ.Γ.Δ.Ε. ή του Υπουργείου Οικονομικών, καθώς και να ζητήσει την συνεργασία υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, είτε με την κλήση στελεχών στις συνεδριάσεις της, ως εμπειρογνώμόνων, είτε με την επίσκεψη στο χώρο όπου στεγάζονται αυτές για συνεργασία ή για συλλογή πληροφοριών.

β) θα υποβάλλει αναφορές προόδου ανά φάση, καθώς και το τελικό της πόρισμα, το αργότερο **μέχρι την 16/11/2015**, στην Προϊσταμένη της Διεύθυνσης Οργάνωσης, προκειμένου η Διεύθυνση να προβεί στις περαιτέρω απαιτούμενες ενέργειες για τον καθορισμό των προδιαγραφών ποιότητας.

Ε. Ο Συντονιστής και τα μέλη της Ομάδας μπορούν να συνεργάζονται μεταξύ τους και με ηλεκτρονική αλληλογραφία, όποτε αυτό απαιτείται.

ΣΤ. Η Ομάδα Εργασίας θα συνεδριάζει εντός των ωρών του κανονικού ωραρίου λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών ή σε χρόνο που θα καλύπτεται από υπερωριακή απασχόληση, σε κατάσταση του Υπουργείου Οικονομικών, επί της οδού Καρ. Σερβίας 8 ή 10 - Αθήνα ή σε όποιο άλλο κατάστημα αυτού ορίσει ο Συντονιστής της.

Η Γενική Γραμματέας  
της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων  
Αικατερίνη Σαββαΐδου

Ακριβές αντίγραφο  
Η Προϊσταμένη του Αυτοτελούς Τμήματος Διοίκησης

#### **ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ**

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφείο κας Αναπληρώτριας Υπουργού
3. Γραφείο κας Γενικής Γραμματέως της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων
4. Γενικές Διευθύνσεις
  - α) Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού
  - αα) κ. Προϊστάμενο

- ββ) Γραφείο Υποστήριξης: κ. Ιωάννη Λέντα, Συντονιστή της Ομάδας Εργασίας και κα Ανθή Καραγιάννη
  - β) Φορολογικής Διοίκησης
    - αα) κ. Προϊστάμενο
    - ββ) Γραφείο Υποστήριξης: κα Θεοδώρα Μαχαίρα
  - γ) Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.)
  - δ) Γ.Χ.Κ
5. Διευθύνσεις:
- α) Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
    - αα) κ. Προϊστάμενο
    - ββ) κα Στυλιανή Λαμπροπούλου
  - β) Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων
    - αα) κ. Προϊστάμενο
    - ββ) κα Ελένη Σμπόνια και κ. Χρυσάνθο Πελεκάνο
  - γ) Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων
    - αα) κα Προϊσταμένη
    - ββ) κα Ελένη Μπαζιάνου
  - δ) Δασμολογικών Θεμάτων και Τελωνειακών Οικονομικών Καθεστώτων
    - αα) κα Προϊσταμένη
    - ββ) κα Βασιλεία Τσαούσογλου
  - ε) Επίλυσης Διαφορών
    - αα) κ. Προϊστάμενο
    - ββ) κα Ευαγγελία Τερζάκου
  - στ) Οργάνωσης
    - αα) κα Προϊσταμένη
    - ββ) κες Αικατερίνη Μπάκα, Ιωάννα Ράνιου, Κορίνα Αυλωνίτη και κ.κ. Εμμανουήλ Μαλούκο, Λάζαρο Μέμο, Πελία Λυμπερόπουλο και Δημήτριο Αθανασιάδη
    - γγ) Τμήματα Α', Β', Γ' και Δ'